На правах рукописи

РГБ 04

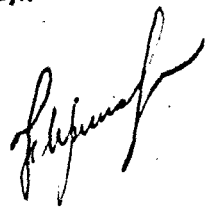
21 ДЕК 2000

КАЛЬЧИНА ИРИНА ЮРЬЕВНА

ФИЛОСОФСКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО РЕШЕНИЯ

Специальность 09.00.01 - Онтология и теория познания

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата философских наук



Москва – 2000

Диссертационная работа выполнена на кафедре Философии Московского Государственного Института Электронной Техники – Технического Университета.

Научный руководитель: доктор философских наук, профессор Егоров Ю.Л.

Официальные оппоненты: доктор философских наук, профессор Михалкин Н.В.

доктор философских наук, профессор Яшин Б.Л.

Ведущая организация: Московский Государственный Университет Коммерции

Защита состоится "26" октября 2000 г. в 15 часов на заседании диссертационного совета Д.113.11.03 в Московском педагогическом университете по адресу: 117607, Москва, ул. Радио, 10а.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке университета по указанному адресу.

Автореферат разослан "25" сентября 2000 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета,
доктор философских наук, профессор _____ (И.И. Семаева)

9555 373 0

Общая характеристика работы

Актуальность темы исследования. Поиск новых путей развития социума и способов его организации, ускоренное развитие всех сфер жизнедеятельности современного общества, непрерывный процесс их усложнения вместе с возрастающим динамизмом окружающей среды, настоятельно требуют постоянного совершенствования уже имеющихся форм и методов управления, а также разработки принципиально новых подходов к управлению, к формированию его философии и методологии, адекватных новым реалиям.

Совершенствование управления на всех уровнях является огромным и еще недостаточно востребованным резервом увеличения эффективности во всех сферах деятельности в современных условиях. Особенно актуализируется и усложняется эта проблема в условиях становления нового исторического типа общества – информационного общества.

Все более возрастающая сложность современных задач управления требует более внимательного изучения процесса принятия решений, так как качество управления в конечном итоге определяется качеством принимаемых управленческих решений. Именно решению большинство исследователей в области управления отводят роль первичной и важнейшей функции управления, считают принятие решений основой всего управленческого процесса.

Увеличение степени непредсказуемости состояний и воздействий внешней среды, как никогда остро ставят проблему принятия решений в условиях неопределенности. Процесс принятия решений связан здесь с такими практическими ситуациями, когда перед субъектом встает необходимость действовать в условиях, которые не в полной мере определены, когда отсутствует достаточная релевантная информация о задаче, возможных ограничениях (включая как объективные, так и субъективные основания), а также когда невозможно адекватно оценить потенциальные результаты. В таких условиях проблемная управленческая ситуация предстает как противоречивое единство известного и неизвестного, объективного и субъективного, формального и содержательного, рационального и иррационального. Все эти характеристики свидетельствуют о реальной диалектике процессов принятия управленческого решения и требуют разработки философских и методологических оснований их теории.

Не менее значимым является также и философско-методологическое исследование феномена неопределенности, так как неопределенность на современном этапе является неизменно сопутствующей характеристикой ситуации принятия управленческих решений. Представляется актуальной в этой

связи и проблема типологизации неопределенности, так как способ разрешения проблемной ситуации во многом зависит от типа неопределенности, присущей последней.

Проблема управления сложными системами в условиях роста хаотичности и неопределенности, обусловленной различными причинами (объективными и субъективными, внешними и внутренними и др.), а также принятие решений по их поводу, акцентируют внимание исследователей на недостаточности использования лишь кибернетического подхода к управлению. Управление сложными системами в условиях неопределенности призвано обеспечивать сохранение жизнеспособности и повышение эффективности функционирования последних в долгосрочной перспективе. А это требует изучения не только законов функционирования системы (чем занимается кибернетика), но и исследования ее эволюции с целью выявления прогностических возможностей в отношении дальнейшего развития системы. Исследованиями структурной *эволюции и организации сложных систем занимается синергетика, чьи* результаты с необходимостью должны учитываться субъектом при разработке, обосновании и принятии управленческого решения. Таким образом, представляется актуальной проблема объединения кибернетического и синергетического подходов к управлению и принятию решений в рамках общесистемной методологии.

Все вышесказанное свидетельствует о том, что проблематика исследования актуальна и непосредственно связана как с теорией, так и с практикой управления. Она отражает объективный процесс возрастания роли управления как одного из важнейших факторов, обеспечивающего решение проблем, стоящих перед человечеством в условиях его системного кризиса.

Степень разработанности проблемы. Управление - междисциплинарная проблема. Она изучается многими научными направлениями и исследователями уже на протяжении длительного времени. Управлению было уделено большое внимание прежде всего в работах по кибернетике, которая считается наиболее общей его теорией. Кибернетический подход к управлению, заключающийся в понимании последнего в качестве информационного процесса, освещается в работах А.И. Берга, С. Бира, Б.В. Бирюкова, Н. Винера, В. М. Глушкова, А.Н. Колмогорова, А.А. Ляпунова, К. Шеннона, У. Эшби и др[1]. В их работах было раскрыто соотношение управления и информации и показана информационная природа управления.

Многие исследователи рассматривают управление как особый вид деятельности и, соответственно, выделяют менеджмент в качестве специфического типа управления. Такой подход к управлению обнаруживается в

[1] См. напр. Винер Н. Кибернетика. – М., 1958. - 200 с.

работах М. Вебера, У. Дункана, П. Дракера, А. Маслоу, Г Саймона, Ф. Тейлора и др[2].

Проблематика процессов принятия решений интересует специалистов самых различных областей науки – философов, психологов, математиков, специалистов по управлению и т. п. Достаточно серьезные попытки выдвижения общетеоретических положений, необходимых для прояснения сущности процесса принятия решений, были предприняты Р. Акоффом, Б.В. Бирюковым, О.И. Ларичевым, Г. Саймоном, В.Н. Цыгичко и др.[3] Собственно управленческое решение, выступающее основой всего управления, исследуется М. Альбертом, О.С. Виханским, Ю.Л. Егоровым, Н.Л. Карданской, А.А. Крушановым, М.Х. Мескоком, А.И. Наумовым, Ф. Хедоури, В.С. Юкаевой и др.[4] В их работах дается не только логико-гносеологический и методологический анализ управленческого решения, но и акцентируется внимание на его «человеческой» составляющей, однако этот аспект проблемы требует дальнейшего изучения.

В современной теории принятия решений существует два направления - нормативное и психологическое. Первое опирается на количественные методы и математический аппарат, на формализованные модели и аксиоматический подход (Т. Байес, Ю.Б. Гермейер, Р. Льюис, О. Моргенштерн, Д. Нейман, Г. Райфа, Р.И. Трухаев и др.)[5] Второе ориентировано на качественное описание проблемы в ситуации принятия решений, на психологическую реальность, необходимо включающую в себя черты личности субъекта (А.В. Брушлинский, Д. Канеман, А.В. Карпов, Ю. Козелецкий, Б.Ф. Ломов, В.Н. Пушкин, А. Тверской и др.)[6]

Однако современная теория и практика управления требуют интеграции двух вышеупомянутых ветвей теории принятия решений с целью повышения их эффективности. Но обобщающие работы философско-методологического характера в этом направлении практически отсутствуют. Здесь можно отметить лишь работы В.С. Диева и А.А Крушанова [7].

Принятие решений в управлении находится в тесной связи с процессами коммуникации. Эффективность коммуникаций во многом определяет качество управленческих решений, поэтому необходимо исследование подобных процессов с целью их фиксации в качестве детерминант управленческих

---

[2] См. напр. Дункан У. Основополагающие идеи в менеджменте. - М.,1996. -272 с.
[3] См. напр. Цыгичко В.Н. Руководителю - о принятии решений. - М.,1991. -236 с.
[4] См. напр. Юкаева В.С. Управленческие решения. – М., 1999. - 292 с.
[5] См. напр. Райфа Г. Анализ решений. Введение в проблему выбора в условиях неопределенности. – М., 1977. - 406 с.
[6] См. напр. Козелецкий Ю. Психологическая теория решений. – М., 1979. - 504 с.
[7] См. напр. Крушанов А.А. Управление и принятие решений. Диссертация на соиск. уч. ст. канд. филос. наук. – М., 1984. - 170 с.

решений. Определенные результаты в изучении коммуникативных процессов в организации получены Р. Аксельродом, К. Арнольдом, Р. Кларком, Б.Ф. Ломовым, Р. Стоунером и др. Но отсутствуют обобщающие работы, обосновывающие специфику коммуникативных детерминант собственно управленческого решения (за исключением работ А.В. Карпова[8], исследовавшего психологические аспекты данной проблемы).

Поскольку решение, как правило, принимается в условиях неопределенности, проблема неопределенности выдвигается на передний план. Исследованием феномена неопределенности занимались Л. Бриллюэн, В.С. Готт, А.М. Жаров, А.С. Кравец, Т.Г. Лешкевич, А.Д. Урсул, К. Шеннон и др.[9] Необходимо отметить, что на философском уровне проблема неопределенности, связанная с интересующими нас процессами принятия управленческих решений, фактически не рассматривалась.

Проблема выбора и принятия решения в условиях неопределенности – неординарная проблема. Ситуации, характеризующиеся недостатком объективной информации и внутренней неопределенностью субъекта, значительно увеличивают роль последнего в процессе принятия решения. Именно в этих условиях необходимо серьезное исследование творческих, эвристических, психологических, интуитивных вкладов субъекта в процесс принятия решений, а также прояснение соотношения рационального и иррационального компонентов в нем. В последнее время научный идеал рациональности претерпевает существенные изменения, что подтверждается работами таких авторов, как П.С. Гуревич, А.С. Майданов, Е.А. Мамчур, Л.А. Микешина, А.Л. Никифоров, В.Н. Порус, В.С. Степин, С. Тулмин и др.[10] В связи с вышесказанным остается актуальной проблема выбора и принятия управленческих решений в условиях неопределенности, с учетом эволюции представлений о рациональности.

Проблематика неопределенности в контексте проблем управления сложными системами и решений в них необходимо актуализирует синергетический подход применительно к управлению и принятию решений. Синергетика, занимающаяся изучением процессов самоорганизации, является мощным резервом повышения эффективности управления системами различной сложности в долгосрочной перспективе. В этой связи отметим работы В.И. Аршинова, Е.Н. Князевой, С.П. Курдюмова, Г.Г Малинецкого, И.Р. Пригожина,

---

[8] См. Карпов А. В. Психология принятия управленческих решений. – М., 1998. - 440 с.

[9] См. напр. В.С.Готт , Урсул А.Д. Определенность и неопределенность как категории научного познания.– М., 1971. - 64 с.

[10] См. напр. Порус В.Н. Парадоксы научной рациональности и этики. // Исторические типы рациональности. Т. 1. – М., 1995. - С. 317-336.

И. Стенгерс, Г. Хакена и др.[11] Однако исследование процессов самоорганизации, осуществляемое либо в абстрактной теоретико-методологической форме, либо применительно к системам биологической и физико-химической природы, должно иметь более широкое предметное «поле» и включать в себя всю проблематику управления.

Цель и задачи диссертационного исследования. Основной целью диссертационного исследования является философско-методологический анализ теории управленческого решения, понимаемого прежде всего как выбор из некоторого множества альтернатив в условиях неопределенности. Достижение поставленной цели предполагало выдвижение и решение следующих задач:

- уточнить понятие управления посредством выявления его основных характеристик; исследовать факторы социокультурной детерминации управления;
- выявить природу решения как основы управления; раскрыть его диалектический характер, взаимосвязь субъективного и объективного, рационального и психологического и других компонентов;
- обосновать специфику коммуникативных детерминант управленческого решения;
- проанализировать основу и выявить различные типы неопределенности применительно к управлению сложными открытыми системами;
- проанализировать особенности выбора в процессе формирования и принятия решения в условиях неопределенности;
- обосновать необходимость синтеза кибернетического и синергетического подходов к управлению и принятию решений на базе системной методологии.

Теоретико-методологическая основа работы. Диссертационное исследование осуществлялось на основе диалектического подхода к познанию действительности, а также широкого использования системной методологии, анализа и синтеза, дифференциации и интеграции, как в их специфичности, так и в единстве, экономико – математических методов и результатов психологических исследований. В диссертации широко используются выводы и оценки, содержащиеся в работах классиков философии и наших современников, исследующих проблемы неопределенности. Использование идей и принципов наиболее общей теории управления – кибернетики и теории самоорганизации – синергетики, требовало также привлечение функционального и структурного подходов к управлению как основных принципов изучения последних. Междисциплинарный характер анализируемой проблематики обусловил обращение диссертанта к результатам исследований по общей теории систем, теории информации, а также к специально – научному и гуманитарному знанию.

---

[11] См. напр. Хакен Г. Синергетика. – М., 1980. - 404 с.

Структура и основное содержание диссертации. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованной литературы.

Во введении обосновывается актуальность темы диссертационного исследования, выясняется степень разработанности проблем управления и управленческого решения, формулируется цель и основные задачи работы, раскрываются теоретико-методологическая база исследования и его научная новизна, положения выносимые на защиту, теоретическая и практическая значимость работы, приводится апробация результатов и структура работы.

В первой главе диссертации «Управление, его основные характеристики, социокультурная детерминация и место решения в нем» анализируются вопросы, связанные с выяснением природы управления, эволюцией представлений об управлении и формулировкой понятия управления. Выявляются основные характеристики управления, а также его социокультурная детерминация. Показывается необходимость изучения основных характеристик управления в целях наиболее глубокого изучения управленческого решения.

В первом параграфе раскрывается место и механизм становления процессов управления, исследуются два этапа в развитии представлений об управлении – докибернетический и кибернетический. Раскрываются недостатки обоих подходов, показывается необходимость учета качественной стороны управленческих процессов. Исследуются основные характеристики управления: целесообразный характер, информационная природа, обратная связь. Формулируется понятие управления. Отмечаются недостатки традиционной (реактивной) схемы управления, обосновывается необходимость реализации нового типа организационного управления – упреждающего.

Во втором параграфе показывается, что менеджмент, рассматривающий управление как управленческую деятельность наиболее полно раскрывает его социокультурную детерминацию. Выявляется место решения в управлении и обосновывается необходимость рассмотрения основных характеристик управления в целях наиболее адекватного отражения управленческого решения.

Во второй главе «Управленческое решение: сущность, структура и особенности» исследуются вопросы, связанные с выявлением взаимосвязи решения и деятельности, сущности управленческого решения, а также исследованием диалектического характера управленческого решения. Анализируется процесс принятия управленческих решений как коммуникационный процесс.

В первом параграфе исследуются процессы принятия решений как выбора из некоторого набора альтернатив, занимающие центральное место в структуре деятельности и оказывающие решающее влияние на ее процессуальные и результативные характеристики.

Анализируются логические аспекты мыслительной деятельности человека, решающего задачи и осуществляющего выбор. Раскрывается сущность управленческого решения посредством комплексной увязки его междисциплинарных аспектов.

Во втором параграфе показываются особенности современных теорий принятия решений, и делается вывод о диалектической сущности управленческого решения, проявляющей себя в противоречивом и специфическом соотношении объективного и субъективного, рационального и психологического и других компонентов. Раскрывается действие общей закономерности в процессе принятия управленческих решений – усиление меры выраженности психологических свойств субъекта управления в зависимости от усложнения деятельности. Анализируются способности личности к принятию управленческих решений и обосновывается положение о системном характере данной субъективной детерминанты управленческих решений.

Третий параграф посвящен обоснованию необходимости синтеза основных характеристик индивидуального и интериндивидуального выбора при исследовании процессов детерминации управленческих решений. Здесь также эксплицируется место и роль коммуникаций в процессе принятия управленческих решений.

Третья глава – «Управленческое решение как выбор в условиях неопределенности» – посвящена прояснению сущности феномена неопределенности, обоснованию новой типологии неопределенности, анализу содержания проблемы выбора в процессе формирования и принятия управленческих решений в условиях неопределенности, а также обоснованию необходимости синтеза кибернетического и синергетического подходов к управлению и принятию решений в условиях неопределенности на базе системной методологии.

В первом параграфе анализируется феномен неопределенности, и предлагается обобщенная дефиниция неопределенности. Обосновывается новая типология неопределенности, учитывающая особенности управления сложными открытыми системами, а также анализируется понятие хаоса, выступающего высшей степенью неопределенности.

Во втором параграфе анализируется содержание и особенности процессов принятия решений в условиях неопределенности. Исследуется процесс «разрешения» неопределенности субъектом, показывается роль творческих компонентов, интуиции и эвристик в деятельности последнего. Рассматривается механизм творческой самоорганизации субъекта в процессе принятия решений в условиях неопределенности с точки зрения синергетики. Показывается недостаточность использования лишь рациональных (в традиционном понимании) процедур в процессе выбора в условиях неопределенности.

В третьем параграфе обосновывается недостаточность использования кибернетического подхода к управлению и принятию решений в условиях роста хаотичности и неопределенности в связи с отсутствием возможностей изучения кибернетикой структурной эволюции систем управления. Раскрывается необходимость синергетического подхода к управлению и принятию решений в условиях неопределенности, а также обосновывается задача синтеза

кибернетического и синергетического подходов к управлению и принятию решений в рамках общесистемной методологии.

В заключении подводятся итоги исследования и намечаются перспективы дальнейшего изучения философско-методологических проблем управления и решения как его основы.

Научная новизна и обоснование положений, выносимых на защиту

Научная новизна диссертационного исследования связана с реализацией задач исследования и состоит в следующем:

- в результате анализа управления, его базовых характеристик, уточнены и углублены представления о природе управления, а также выявлены и исследованы факторы его социокультурной детерминации;
- обосновано понимание управленческого решения как выбора применительно к условиям неопределенности; его диалектический характер и необходимость интеграции нормативной и психологической теории принятия решений;
- выявлена структура детерминации управленческих решений особенностями коммуникативных процессов;
- определена тенденция возрастания роли субъекта в процессах принятия управленческих решений в условиях неопределенности;
- предложена типология неопределенности, учитывающая особенности управления сложными открытыми системами;
- выявлена недостаточность использования лишь кибернетического подхода к управлению; обоснована необходимость интеграции кибернетического и синергетического подходов к управлению и принятию решений в условиях роста хаотичности, риска и неопределенности на базе системной методологии.

На защиту выносятся следующие основные положения и их обоснование:

1. В целях осуществления наиболее успешного управления необходимо совместное использование кибернетического подхода к управлению и менеджмента, акцентирующего внимание на социокультурной детерминации управления.

Кибернетический подход к управлению основное внимание обращает на управление как процесс. При таком подходе к управлению не обязательно глубокое и всестороннее знание объекта управления. В этом случае реализуется подход, на котором основан принцип "черного ящика" как один из важнейших в кибернетике. Управление как процесс исходит из того, что процесс этот информационный, т.е. он с самого начала ориентирован на информационную природу и информационный характер управления. При этом содержательный аспект информации остается в тени. В силу этого управление как процесс может быть формализовано, а потому и автоматизировано. Все это возможно потому,

что при рассматриваемом подходе исследуются как «чистая» логика, так и структурные особенности процесса управления. Но структура соотносительна не только с содержанием. Содержание включает в себя как состав элементов, так и систему их взаимосвязей, внутренние свойства предмета. Функции системы *относительно независимы от соответствующих структур, в силу чего знание* структуры может оказаться недостаточным для раскрытия особенностей функционирования системы в целом, не говоря уже о ее развитии. Понятие структуры оказывается ближе всего к понятию формы.

Менеджмент определяет содержание управления как управленческую деятельность. В целом управление как деятельность - это управленческий труд, который всегда конкретен и содержателен. Здесь субъект управления определяет, вырабатывает критерии для оценки и цели деятельности. То есть в данном случае имеет место специфически направленная деятельность, которая смыкается с понятием функции.

Таким образом, рассмотрение управления как деятельности проясняет признаки функционального подхода, в отличие от структурного, как в случае рассмотрения управления кибернетикой. Управление как деятельность включает в себя содержательную, семантическую сторону информации, ее смысл, значимость, использование. Основной принцип управленческой деятельности в гносеологическом аспекте – содержательное исследование объекта управления, *его полное и всестороннее познание для повышения эффективности* этой деятельности. А это означает, что лишь одного кибернетического подхода к изучению управления недостаточно. Управление в наиболее развитом, глубоком и содержательном смысле – социальный феномен. Именно наличие осознанных целей как идеального предвосхищения будущего, моделей «потребного будущего», опережающего отражения действительности прежде всего отличают процессы, происходящие в обществе, от тех, которые имеют место в неживой и живой природе. В первой собственно управление отсутствует, поскольку здесь не используется информация для построения определенных программ действия и формирования решений по выбору «траектории» поведения. Во второй наличествуют процессы управления, однако они качественно иного и более «низкого» уровня, чем это имеет место в обществе. Управление в своем наиболее развитом виде – это феномен культуры как надприродного явления, феномен, принадлежащий миру искусственного. При этом взаимосвязь культуры и управления проявляется прежде всего в их взаимной детерминации. В настоящее время общепризнанно, что национальный и региональный менталитеты – важнейший фактор, влияющий на формы, функции и структуру управления. Управление как деятельность, осуществляемая человеком, есть форма выражения определенной ментальности. Управление – форма проявления внутренней, глубинной социально - психологической программы, заложенной в человеке.

В целом можно констатировать следующее. В кибернетике рассматривается собственно механизм функционирования системы.

Исследуются информационные модели управления, при этом содержательный аспект информации не оказывается ведущим, что является явным недостатком данного подхода. Так как цель задается субъектом извне, соответственно на субъект накладывается отпечаток социально-культурного окружения. А это одна из важнейших характеристик социокультурной детерминации управления. В связи с этим кибернетический подход обязательно должен быть дополнен социологическим, социально-психологическим и другими подходами, непосредственно связанными с человеческим фактором в управлении, раскрывающими содержательную сторону последнего. Особенность новых подходов обеспечивается пониманием того, что управление – это характеристика человеческой деятельности, которая не должна навязываться объекту управления как нечто чуждое ему, противное его природе. И это несмотря на то, что управление в обществе представляет собой элемент искусственного, создается и используется для реализации человеческих целей и удовлетворения определенных потребностей. Но оно должно соответствовать «логике» самого объекта, его сущности и природе, тенденциям развития и самоорганизации.

Поэтому при исследовании проблем управления, возникает насущная потребность в использовании принципов системного подхода, которые в данном случае реализуются в виде актуального объединения кибернетического подхода к управлению (выделяющего три основные характеристики управления: его целесообразный характер, информационную природу и наличие механизма обратной связи) и подхода к управлению с позиции менеджмента, (который акцентирует свое внимание на социологических, «человеческих» компонентах управления).

Данные выводы являются принципиально важными для дальнейшего наиболее адекватного отражения сущности и особенностей управленческого решения, являющегося основой всего управления, его первичной и важнейшей функцией.

2. Управленческое решение, понимаемое как выбор в условиях неопределенности имеет диалектический характер, проявляющий себя специфическим соотношением объективного и субъективного, рационального и психологического и других компонентов.

Исследования проблемы принятия решений относятся к числу междисциплинарных, поскольку выбор способа действий – это результат комплексной увязки различных аспектов: информационного, экономического, психологического, логического, организационного, математического, правового, технического и т.д. Управленческое решение – развернутый во времени логико-мыслительный, эмоционально-психологический, организационно-правовой акт, выполняемый руководителем в пределах своих полномочий (в случае индивидуального решения, или с привлечением других лиц, если решение коллегиальное). Оно или корректирует функционирование системы, или переводит ее в качественно новое состояние. При этом решение сопровождает

весь процесс управления и представляет собой сознательный выбор лучшей из имеющихся альтернатив, лучшего направления действий.

В связи с философско-методологическим характером данного исследования, в нем особо акцентируется внимание на логико-мыслительных компонентах управленческого решения. Объективные и рациональные компоненты процессов принятия управленческих решений достаточно адекватно репрезентируются нормативной теорией принятия решений. Данная теория использует формализацию схемы процесса принятия решения в терминах математической логики, исследования операций, математической статистики, теории игр и т.п. Такая формализация предполагает целую систему упрощающих предположений, которые означают фактически введение понятия идеализированной решающей системы — «идеализированного человека», принимающего решение. Реальный менеджер может приблизиться к подобному идеалу лишь в ситуации принятия управленческих решений в условиях полной определенности, тем самым объективируя рациональные методы принятия решений, полностью элиминирующие субъективный фактор. Однако в условиях неопределенности процессы принятия управленческих решений выступают деятельностью, в которой наиболее отчетливо проявляются свойственные субъекту специфические особенности переработки информации, связанные с отклонениями от рациональности в выборе. Это и нереализуемость строго рационалистических процедур решения в связи с ограниченностью возможностей оперативной переработки информации, и ограниченные возможности учета вероятностных характеристик ситуаций, и влияние эмоционально-личностных факторов, и деформация выбора под влиянием социально-психологических детерминант и многое другое. Здесь действует общая закономерность – усиление меры выраженности психологических свойств субъекта управления в зависимости от усложнения деятельности. В процессах принятия решений с максимальной отчетливостью и полнотой проявляется и наиболее общий, фундаментальный феномен теории решений – феномен расхождения нормативной и психологической структуры процессов выбора. Психологическая реальность принятия решений не совпадает с формализованными схемами и поэтому психологическая теория принятия решений является существенным дополнением нормативной теории. Управленческие решения принимаются людьми, и поэтому возникает необходимость учета ряда разнообразных факторов, имеющих как объективный, так и субъективный характер: личностные предпочтения и оценки руководителя, мотивацию, уровень риска, время и изменяющееся окружение, информационное обеспечение, ценностные и мировоззренческие предпосылки субъекта, а также всю систему личностного и предпосылочного знания последнего в целом.

Все это позволяет сделать вывод о диалектической сущности управленческого решения, проявляющей себя в противоречивом и специфическом соотношении объективного и субъективного, рационального и

психологического и других компонентов, что исключительно важно как для теории, так и для практики управления.

3. Благодаря наличию сложной системы коммуникативных межсубъектных детерминант процесса принятия управленческого решения необходимо рассмотрение его на основе синтеза основных характеристик и индивидуального, и интериндивидуального выбора.

Принятие решений в управлении находится в тесной связи с процессами коммуникации. Коммуникации – это обмен информацией, на основе которого субъект управления получает информацию, необходимую для принятия эффективных решений и доводит принятые решения до членов организации. Эффективность коммуникаций как информационных процессов во многом определяет качество управленческих решений и всего управления. Коммуникации – связующий процесс между всеми элементами системы управления, т. к. обмен информацией встроен во все виды управленческой деятельности. Специфической чертой коммуникаций в организации является их интенциональность, выступающая следствием привнесения человеком в коммуникативный процесс некоторого набора собственных субъективных качеств. Интенциональность и содержательность информации со стороны источника и интерпретация полученной информации адресатом составляют важнейшие предпосылки коммуникативных процессов. Большинство современных ситуаций принятия управленческих решений являются очень сложными, характеризующимися высокой неопределенностью и большими массивами информации, требующей обработки. Основной и объективной причиной существования процессов принятия решений в их межличностной форме является то, что они обладают в целом большими возможностями по сравнению с индивидуальными. Процессы принятия управленческих решений в такой форме приобретают дополнительные качественные особенности и новые детерминанты, связанные с системой коммуникативных межсубъектных отношений, с факторами социально-психологического плана. Среди них анализируются следующие:

- отсутствие непосредственной связи величины прироста потенциала группы, принимающей решение с объемом «субъектного базиса».

Здесь наличествуют детерминанты, связанные с типом структурирования группы. При этом возможны два основных варианта. При положительном влиянии факторов межличностного плана возникают предпосылки для проявления механизма групповой синергии, а результат деятельности группы является более высоким, чем аддитивная совокупность индивидуальных вкладов членов группы. При отрицательном в целом влиянии межличностных факторов результативность группового принятия решений является меньшей, нежели суммарный результат всех индивидуальных решений.

- отсутствие прямого доступа субъекта выбора к информационной основе как характерная особенность совместных решений.

Это влечет за собой опосредствованную форму доступа к информационному базису - через коммуникации членов группы. Среди всех типов коммуникации ведущее место принадлежит вербальной коммуникации. Механизм вербализации как средство эксплицирования индивидуальной информации является, следовательно, еще одной важнейшей особенностью совместных решений. Позитивная роль этого механизма связана с тем, что вербализация сама по себе выступает действенным средством уменьшения неопределенности. Однако он частично и негативен, поскольку при порождении речевого акта определенная доля информации утрачивается, а информационная основа решения тем самым обедняется.

- определение условий рационализации индивидуальных аргументов.

Это особенность совместных решений, связанная с механизмом вербализации. В индивидуальных решениях далеко не всегда рационализированная, вербализованная информация является для субъекта более важной, чем информация эмоционально окрашенная, но неосознаваемая и невербализованная. В совместных решениях в связи с отсутствием "прямого доступа" к информации других субъектов, она должна быть обязательно рационализирована, намеренно лишена субъективной и эмоциональной окраски. В этом случае она в большей мере получает шансы на использование и учет в окончательном решении.

- несводимость итогового совместного решения ни к одному из индивидуальных решений, ни к их сумме.

Оно выступает как специфический интегративный продукт группового функционирования. В общем случае, полнота реализации потенциала группы решателей находится в прямой зависимости от степени организованности субъектов в процессе выработки решения. То есть, чем более соорганизованы члены группы, тем выраженнее «эффект синергии», тем в большей мере группа реализует свой системный потенциал и др.

Существует два основных типа детерминации процессов принятия управленческих решений характеристиками организации: актуальная детерминация процессов принятия управленческих решений системой «субъект-субъектных» отношений (в случае коллегиального выбора) и потенциальная детерминация процессов принятия управленческих решений организационными факторами, (когда процесс решения, развертываясь в индивидуальном плане, в то же время осуществляется при обязательном учете субъектом этих факторов). Таким образом, содержательно процесс принятия управленческих решений выступает одновременно и индивидуальным, и интериндивидуальным, а коммуникативные процессы (в какой бы форме они не представали) всегда предшествуют выработке управленческого решения, а также сопровождают процессы его обоснования и реализации.

4. Внутренняя структура процесса принятия решения в условиях неопределенности во многом обусловлена тем, с какого рода неопределенностью сталкивается субъект, принимающий решение. От вида

неопределенности зависит и способ разрешения проблемной ситуации. Здесь заметим, что неопределенность является объективной характеристикой системы управления и в полной мере она не устранима никакими действиями субъекта, что не позволяет полностью формализовать и автоматизировать процесс принятия решений. В этой связи, существенно необходимым является рассмотрение типологии неопределенности применительно к задачам управления и принятия решений в неравновесных, нестабильных, многоальтернативных системах. Типология неопределенности, предложенная автором данного исследования, учитывает особенности управления сложными открытыми вероятностно-детерминированными системами и включает следующие типы: причинно-следственная, неопределенность структуры, условий, свойств, состояний и событийно-фактуальная. Также выделяется такой критерий типового подразделения неопределенности, как степень выраженности последней.

- В сложных системах причинно – следственные отношения не могут однозначно определять направленность развития системы. В данных системах имеет место нелинейный характер причинности, так как здесь действует множество причин более частного порядка. В связи с этим направленность изменения системы можно определить только учитывая результат синтеза всех причин. В сложных системах причинность растворяется во взаимодействии и являет собой только один из множества видов детерминации. Причинение в сложных системах зависит и от природы воздействующего объекта, и от структуры объекта, который претерпевает изменение, и от среды, в которой они оба находятся. Поэтому в связи с постоянным взаимодействием причины и следствия, а также действием внешней среды создается поле неопределенности. Данный факт и вызывает к жизни особый тип неопределенности – причинно-следственную неопределенность, являющуюся самой сложной, так как она включает в себя все остальные виды неопределенности.

- Структура системы динамична по своей природе, она способна изменяться во времени, при одновременном сохранении своих основных параметров. Единство внешних и внутренних изменений элементов, отношений и связей, ведет к изменению структуры. Развитие систем, их эволюция происходит «через» неопределенность, вызванную неустойчивостью структуры. Следовательно, для сложных открытых развивающихся систем характерна неопределенность структуры, в то время как для изолированных закрытых систем неопределенность структуры практически равна нулю.

- В качестве условий выступают лишь те объекты и процессы, которые существенно влияют на бытие системы и ее изменения. Система может развиваться прежде всего благодаря наличию внутренних условий. При их отсутствии всякие благоприятные внешние условия и среда в целом не будут способствовать развитию. В сложных социально – экономических системах наличествует весьма сложная комбинация естественных и искусственных условий. Эти условия детерминируют систему как количественно, так и

качественно. При особых условиях (например, экстремальных) система может либо окончательно распасться, либо выйти на качественно новый уровень организованности (то есть, изменить свою структуру). В связи с этим необходимо выделить еще один особый тип неопределенности – неопределенность условий, которая влечет за собой неопределенность развития системы.

- Изменение свойств системы под воздействием внешних условий влечет за собой изменение структуры и обратно. Разделение свойств по признаку переноса последних системой из одного состояния в другое на атрибутивные и неатрибутивные представляется здесь достаточно важным, так как фиксация атрибутивных свойств позволяет прогнозировать дальнейшее поведение системы. В связи с вышесказанным, можно выделить еще один тип неопределенности – неопределенность свойств.

- Исследование и прогнозирование дальнейшего поведения системы невозможно без учета ее состояния. Детерминация развития системы состояниями очень сложна и ее познание возможно только после изучения детерминации причиной, структурой, свойствами и условиями. Категория состояния тесно связана с категорией причины, но не тождественна ей, так как далеко не всегда предшествующее состояние системы становится причиной последующего. В открытых системах под воздействием внешней среды может возникнуть некое потенциально возможное состояние системы, которое заранее предугадать невозможно. Тенденции экстернализма, работающие для открытых систем, а, следовательно, и отсутствие возможности прогнозирования дальнейшего состояния системы, вызывают к жизни еще один тип неопределенности – неопределенность состояний.

- Можно выделить еще один вид неопределенности – событийно-фактуальную, так как факты и события значимо влияют на процесс развития системы. Определенный факт может послужить провокацией возникновения точки бифуркации, которая, в свою очередь, порождает новый этап развития системы. Выделение событийно-фактуальной неопределенности в качестве самостоятельной единицы в типологии вызвано тем, что они коррелируют только с одной из составляющих неопределенности условий, а именно – неопределенностью внешних вторичных условий.

- Целесообразно выделить такой критерий типового подразделения неопределенности, как степень выраженности последней. Выражением всех типов неопределенности по этому критерию является континуум типов неопределенности от частичной до хаоса (последний выступает высшей степенью неопределенности).

5. Особенности выбора, осуществляемого в процессе принятия управленческих решений в условиях неопределенности свидетельствуют о первостепенной роли субъективных детерминант последнего.

В процессе принятия управленческих решений частично неопределенность может быть «снята» объективными методами исследования,

но всегда имеется неопределенность, которую в процессе принятия решения человек должен снимать интуитивно-логическим путем. Процесс разрешения неопределенностей можно условно разделить на два взаимосвязанных подпроцесса. Первый – цепь непротиворечивых логических рассуждений, которая на основании имеющейся объективной информации позволяет сделать объективные выводы об интервале, содержащем истинное значение интересующего нас параметра. Второй подпроцесс – выбор того или иного значения параметра из объективно определенного интервала. Последний подпроцесс осуществляется интуитивно-логическим путем, не поддающимся строгому описанию. Основной закономерностью процесса устранения неопределенностей является зависимость величины интервала, содержащего истинное значение искомого параметра, от объема объективной информации об этом параметре. Чем меньше информации, тем шире интервал и выше роль субъективного фактора, и наоборот. В случае полного отсутствия объективной информации интервал совпадает с областью определения данного параметра. Для решения сложных задач в условиях неопределенности человек часто использует целый набор эвристических стратегий. Смена эвристик составляет одну из характерных черт наиболее сложных форм творческого мышления. В условиях перегрузки кратковременной памяти, сложной структуры альтернатив, многообразия вариантов и неполноты информации о них, обилия неизвестных факторов, отсутствия достоверных данных о результатах возможных действий эвристический метод оказывается единственно возможным. При выборе в условиях неопределенности субъект не может опереться на более или менее определенные программы и схемы действий, на концептуальные и логические структуры, как это он делает в сфере проблем стандартного выбора. Здесь ему нужна иная методология и логика действий. Вместо жестких формализованных программ субъект опирается лишь на догадки, идеи, на какие-то условные и самые общие ориентиры. Выбор различных вариантов, сценариев решения не подчинен слепой случайности. Никогда не происходит «чистого» перебора, но возникают предпочтения к одному или нескольким лучшим вариантам. То есть выбор направляется подсознательными установками. Очевидно, что в процессе выбора значительную роль играет интуиция и предпосылочное знание. Вследствие этого человек может отступать от признанных стандартов рациональности (т.е., по существу, действовать нерационально), но в то же время более успешно продвигаться по пути к реализации поставленной цели. Нестандартность ситуации заставляет нас делать больший акцент на роль субъекта в этом процессе и признавать его деятельность по выбору рациональной (в случае достижения цели) по определению целерациональности. Человек – субъект, который осуществляет выбор в сложнейшей ситуации неопределенности, должен рассматриваться как целостный феномен, чей разум только тогда будет фундаментом рациональности, когда он дополняется чувственностью, интуитивно-образным прозрением, всей его субъективностью, всеми достижениями культуры.

6. В целях реализации наиболее успешного управления и принятия решений в условиях неопределенности необходим синтез кибернетического и синергетического подходов к управлению и принятию решений как его основе на базе системной методологии.

Проблема управления сложными системами и принятия решений в условиях роста хаотичности и неопределенности, обусловленной различными причинами, акцентируют внимание на недостаточности использования лишь кибернетического подхода к управлению. Кибернетика занимается исследованием в основном процессов саморегуляции в системе. Данная сфера может обеспечить целостность системы и ее управляемость на каком то определенном временном отрезке, но в долгосрочной перспективе выживание системы и ее успешное функционирование невозможно без совершенствования структуры, без ее самоусложнения и саморазвития. Данные процессы не входят непосредственно в сферу исследований кибернетики, вследствие чего необходимо привлекать синергетические идеи. Именно синергетика занимается процессами саморазвития системы, ее структурной эволюцией, формированием прогноза ее будущего и самоорганизации. Необходимость структурного анализа системы вызвана потребностью построения прогнозов возможных изменений системы с целью ее адекватного приспособления к последним в будущем. Синергетическое управление представляет собой управление организацией как целостностью, в которой внутренние связи и взаимодействия выступают определяющими по отношению к внешним влияниям. Основным принципом такого управления выступает ориентация на создание благоприятных условий для успешного самостоятельного функционирования элементов системы. Кибернетический и синергетический подходы в управлении и принятии решений не должны ни абсолютизироваться, ни противопоставляться. Они находятся в отношении дополнительности друг к другу. Синергетика приобретает свою концептуальную завершенность в рамках кибернетической теории систем. А кибернетика, обогащаясь идеями самоорганизации и самоуправления, превращается в наиболее общую теорию управления, учитывающую бифуркационные механизмы возникновения новых структур из хаоса и ведущую роль целостности по отношению частям. Принципиально новым результатом синтеза кибернетического и синергетического подходов к управлению и принятию решений будет применение механизмов управления не только к режиму функционирования систем, но и к процессам их структурной перестройки.

Таким образом, представляется актуальной проблема синтеза кибернетического и синергетического подходов к управлению и принятию решений в рамках общесистемной методологии, а также проблема единства процессов управления и самоорганизации.

Научно-практическая значимость диссертационного исследования определяется его актуальностью, возможностью использования полученных результатов в курсах философии (теории познания, социальной философии), в

теории и практике управления. Основные методологические положения и теоретические выводы могут быть использованы в учебных курсах и спецкурсах по менеджменту и философии управления. Материалы диссертации могут способствовать дальнейшему исследованию проблематики принятия управленческих решений в условиях неопределенности, типичных для современного этапа общественного развития. Теоретические выводы о необходимости объединения системно – кибернетического и системно – синергетического подходов к управлению и принятию решений могут быть использованы для разработки практических рекомендаций и методик повышения эффективности управленческих решений в условиях неопределенности в организациях разного типа, а также способствовать дальнейшему совершенствованию теории принятия решений с позиций учета междисциплинарных и общесистемных тенденций.

Апробация исследования. Диссертация обсуждалась на кафедре философии Московского Государственного Института Электронной Техники – Технического Университета, получила положительное заключение и была рекомендована к защите. По материалам диссертационного исследования автор выступал на 15 конгрессах, конференциях и симпозиумах, в частности: на 2-ом Российском философском конгрессе "XXI век: будущее России в философском измерении" (Екатеринбург, УрГУ, 1999 г.), Научно-практической конференции «Актуальные вопросы диалектики» (Москва, Кафедра философии РАН, 2000 г.), 1-ой Международной конференции "Открытое общество и устойчивое развитие: местные проблемы и решения" (Москва, МИДА, 1999 г.), 1-ой Международной конференции «Циклы» (Ставрополь, СКГТУ, 1999 г.) и др. Исследования были поддержаны двумя вузовскими грантами. Кроме того, основное содержание работы отражено в 21 публикации автора.

Основные положения диссертации отражены в следующих публикациях:

1. Решение как основа управленческой деятельности // Философия. Управление. Образование. – М.: ЗелО, 1998. - С. 143-152.
2. Проблема выбора в условиях неопределенности // Философия. Человек. Общество. – М.: МГИЭТ-ТУ, 1998. - С. 129-138.
3. Формы и способы детерминации решения в условиях неопределенности // Философия. Культура. Управление. – М.: МГИЭТ ТУ, 1999. – С. 212-224.
4. Принятие решений как коммуникационный процесс // Философия. Информация. Управление. – М.: МГИЭТ-ТУ, 2000. - С. 121-131.
5. Проблемы принятия управленческих решений в условиях неопределенности. // XXI век: будущее России в философском измерении: Материалы Второго

Российского философского конгресса. В 4-х т. Т.1: Онтология, гносеология и методология науки, логика. Ч.1. - Екатеринбург: УрГу, 1999. - С. 113-114.

6. Диалектика субъективного и объективного в решении // Тезисы научно-практической конференции Кафедры философии РАН «Актуальные вопросы диалектики». – М.: ИФРАН, 2000. - С. 198-199.
7. Обратная связь как основа циклического характера управления // Материалы Первой международной конференции « Циклы». Ч.1. – Ставрополь: СКГТУ, 1999. - С. 139.
8. Устойчивое развитие как модель общества XXI века // Материалы Первого международного симпозиума «Открытое общество и устойчивое развитие». – М.: МИДА, 1999. - С. 50-52.
9. Проблемы управления экономическими системами в условиях кризиса // Научно-практическая молодежная конференция " Антикризисное управление в России в современных условиях". Тезисы докладов. – М.: МГТУ им. Н.Э. Баумана, РЭА им. Г.В. Плеханова, 1999. - С. 14-15.
10. Менеджмент на пороге XXI века: новые подходы и принципы // Всероссийская межвузовская научно-техническая конференция студентов и аспирантов. Тезисы докладов. Ч.1. – М.: МГИЭТ-ТУ, 1998. - С. 268.
11. Управление сложными системами в условиях неопределенности и кризиса // Научная сессия МИФИ-99. Сборник научных трудов. В 13 томах. Т.2. – М.: МИФИ, 1999. - С. 74-75.
12. Синергетические идеи в новой парадигме управления // Всероссийская научно-техническая конференция «Новые материалы и технологии». Тезисы докладов. – М.: МАТИ - РГТУ, 1998. - С. 338.
13. Концепция самоорганизующихся систем в управлении // Всероссийская научно-техническая конференция «Новые материалы и технологии». Тезисы докладов. – М.: МАТИ - РГТУ, 1998. - С. 304.
14. Современные подходы к решению слабоструктурированных задач управления» // XXV Гагаринские чтения. Тезисы докладов Международной молодежной научной конференции: в 2 т. Т.2. – М.: ЛАТМЭС, МАТИ - РГТУ им К.Э. Циолковского, 1999. - С. 631-632.
15. Исследование факторов, влияющих на эффективность управления // Научная сессия - 2000. Сборник научных трудов. Т.6. – М.: МГИФИ-ТУ, 2000. - С. 131-132.
16. Взаимосвязь решения и деятельности // Научная сессия - 2000. Сборник научных трудов. Т.6. – М.: МГИФИ-ТУ, 2000. - С. 181-182.

17. Междисциплинарный подход к управлению сложными экономическими системами в условиях нестабильности» // Микроэлектроника и информатика - 2000. Всероссийская межвузовская научно-техническая конференция студентов и аспирантов. Тезисы докладов. – М.: МГИЭТ-ТУ, 2000. - С. 232.
18. Системно-динамическое моделирование принятия управленческих решений в условиях неопределенности // Научная сессия - 2000. Сборник научных трудов. Т.6. – М.: МГИФИ-ТУ, 2000. - С. 129-130. (В соавт. с Приваловым В.В., автору принадлежит 50 %)
19. Системный подход к исследованию экономических процессов // XXV Гагаринские чтения. Тезисы докладов Международной молодежной научной конференции: в 2 т. Т.2. — М.: ЛАТМЭС, МАТИ - РГТУ им К.Э. Циолковского, 1999. - С. 629 - 630. (В соавт. с Приваловым В.В., автору принадлежит 50 %)
20. Управление сложными системами на основе общесистемных закономерностей // XXVI Гагаринские чтения. Тезисы докладов Международной молодежной научной конференции. Т.1. – М.: ЛАТМЭС, МАТИ - РГТУ им. К.Э. Циолковского, 2000. - С. 37. (В соавт. с Приваловым В.В., автору принадлежит 50 %)
21. Имитационное моделирование как инструмент принятия решений // Микроэлектроника и информатика - 99. Тезисы докладов Всероссийской межвузовской научно-технической конференции. – М.: МГИЭТ-ТУ, 1999. - С. 250. (В соавт. с Приваловым В.В., автору принадлежит 50 %)